# *Registratie discriminatieklachten bij antidiscriminatievoorzieningen 2014*

## *Methode en uitkomsten*

*Moniek Coumans*

## Inhoud

# 1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van de door gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) geregistreerde discriminatiemeldingen over het jaar 2014. Sinds januari 2010 zijn alle Nederlandse gemeenten verplicht ingezetenen toegang tot een antidiscriminatievoorziening te bieden, die onafhankelijke bijstand verleent bij de afwikkeling van klachten over discriminatie. Deze meldingen moeten volgens de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) ook worden geregistreerd, waarbij vaste rubrieken zoals de aard van de discriminatie en hoe deze zijn afgehandeld ingevuld dienen te worden. Voor deze registratie hoort een bij ministeriële regeling vastgesteld registratieformulier gebruikt te worden (Koninkrijk der Nederlanden, 2010). Daarop worden meldingen onderverdeeld naar de discriminatiegrond, het maatschappelijk terrein waarop het voorval plaatsvond, de aard van de klacht en hoe de klacht verder is afgehandeld.

Sinds 2011 verzorgt het CBS de analyse en rapportage over deze jaarlijkse registratie (CBS, 2011; CBS, 2012; Coumans, 2013). In dit rapport wordt allereerst kort beschreven hoe de gepresenteerde gegevens tot stand zijn gekomen (Paragraaf 2). In paragraaf 3 wordt gerapporteerd over het totaal aantal meldingen dat in 2014 bij alle gemeenten is binnengekomen. Deze paragraaf gaat vervolgens ook in op de discriminatiegrond van de melding, het maatschappelijk terrein waarop de melding van discriminatie plaatsvond, de aard of vorm van de discriminatie en de manier waarop de klacht is afgehandeld. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen die over een voorval in de eigen gemeente gaan en meldingen die betrekking hebben op een andere gemeente.
In tegenstelling tot voorgaande jaren wordt in deze rapportage, naast de cijfers over de meldingen van ingezetenen van de desbetreffende gemeente, ook het totaal aantal meldingen (dus inclusief niet-ingezetenen) per meldingspost gerapporteerd. Bij ingezetenen gaat het om personen die als inwoner geregistreerd staan bij de gemeente in kwestie, en bij niet-ingezetenen gaat het om alle personen waarbij dat niet het geval is, of het niet bekend is (zie ook Koninkrijk der Nederlanden, 2010, p5).

Bij de beschrijving van de resultaten wordt, waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met de uitkomsten vanaf 2011. In paragraaf 4 worden enkele conclusies getrokken naar aanleiding van de bevindingen.

# 2 Methode

Over het jaar 2014 hebben alle 403 gemeenten de formulieren opgestuurd. Het totaal aantal meldingen dat hier gerapporteerd wordt, is daardoor vergelijkbaar met dat van 2013 en 2011. Ze zijn niet geheel vergelijkbaar met 2012, omdat in dat jaar niet alle gemeenten reageerden.
Een vergelijking over alle jaren van het relatieve aandeel van een bepaald soort melding op het totaal aantal meldingen binnen die hoofdcategorie, zoals discriminatiegrond of maatschappelijk terrein is ook mogelijk.

De binnengekomen formulieren zijn ingevoerd en verwerkt tot een analysebestand. Ondanks het opgelegde standaardformulier waren er nogal wat gemeenten die daarvan afweken. Over 2014 week 47 procent van de

ingevoerde formulieren (190 gemeenten) op de een of andere manier af van het standaardformulier. Dit is vergelijkbaar met het aandeel in 2013, toen het ging om 45 procent van de formulieren die niet standaard waren.
In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn de formulieren in 2014 ingevoerd en gecontroleerd door het ministerie van BZK. Indien er vragen of onduidelijkheden waren, is rechtstreeks contact opgenomen met de desbetreffende gemeente. Hierdoor is het proces van rapportage verbeterd.

Een ander punt van verbetering is dat er een herinrichting van het programma LBA-net heeft plaatsgevonden. Dit is een programma van de Landelijke Brancheorganisatie van Antidiscriminatiebureaus (LBA), waarmee een aantal antidiscriminatievoorzieningen (ADV's), de voorzieningen die voor gemeenten de meldingen verzamelen, sinds januari 2012 werken. De meeste ADV's die aangesloten zijn bij de LBA gebruiken dit programma, maar niet allemaal (Andriessen en Fernee, 2012). In LBA-net wordt bij iedere melding onder andere de discriminatiegrond geregistreerd. Daarnaast is het mogelijk om in het programma de discriminatiegrond verder te specificeren door subcategorieën te selecteren. Bij de discriminatiegrond godsdienst kan in een subcategorie bijvoorbeeld worden aangegeven welke godsdienst het betreft. Het was tot eind 2014 niet mogelijk om over de geregistreerde subcategorieën te rapporteren, omdat de rapportagefunctie van het registratieprogramma alleen het rapporteren van (hoofd)categorieën ondersteunde. Vanaf 2015 wordt met de nieuwe programmastructuur gewerkt, wat betekent dat in deze rapportage, voor de ADV's die met dit programma werken, wel gerapporteerd kan worden over deze subcategorieën. Zo worden de meldingen van antisemitisme als een aparte post onder discriminatiegrond opgenomen, en niet langer als onderdeel van ras of godsdienst. In deze rapportage wordt daar ook als zodanig over gerapporteerd.

Het invullen van de formulieren gebeurde net als in voorgaande jaren niet door alle gemeenten op dezelfde manier. Sommige gemeenten maakten geen onderscheid tussen meldingen van ingezetenen en niet-ingezetenen, of splitsten meldingen van ingezetenen niet uit naar 'eigen gemeente' en 'andere gemeente'. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de gemeente Amsterdam; de gemeente met verreweg het grootste aantal meldingen. In dit rapport is hiernaar wel uitgesplitst, maar bij de interpretatie van de uitkomsten moet er rekening mee worden gehouden dat het beeld enigszins vertekend is.

Bij het interpreteren van de cijfers is het van belang op te merken dat bepaalde meldingen onder meerdere discriminatiegronden kunnen vallen en dat de aard van de klacht en de behandeling ervan eveneens meerledig kan zijn. Op het verplichte standaardformulier wordt hiernaar verwezen met een tweetal voetnoten[1]. Tegelijk kan het voorkomen dat niet alle meldingen in de subcategorieën terugkomen. Ook hier wordt in een voetnoot op het standaardformulier naar verwezen[2]. Zoals reeds eerder opgemerkt heeft het

---

[1] Voetnoten zoals ze op het verplichte standaardformulier zijn opgenomen:
- Het totale aantal in deze tabel kan afwijken van het totaal aantal klachten. Een klacht kan namelijk over discriminatie op meerdere gronden gaan, waardoor er verschil ontstaan tussen de twee totalen.
- Per klacht kunnen meerdere wijzen van klachtbehandeling worden toegepast en geregistreerd. Daarbij kan de wijze van klachtbehandeling niet of niet volledig ingevuld zijn voor de op het moment van rapportage nog lopende klachten. Het totale aantal geregistreerde werkwijzen van klachtbehandeling kan om die redenen dan ook afwijken het totale aantal klachten.

[2] - De werkwijze 'registratie' betekent dat de klachtbehandeling heeft bestaan uit het registreren van de klacht of melding en uit het geven van een korte reactie (telefonisch of per e-mail). Staatscourant

ministerie van BZK dit jaar de ingestuurde formulieren gecontroleerd, waarbij de gemeenten waarvoor de totalen in de kolommen op enige manier niet klopten met de subcategorieën, benaderd zijn om daar duidelijkheid over te geven.

# 3 Uitkomsten

### *3.1 Totaal aantal meldingen in 2014*

In 2014 werden over de 403 deelnemende gemeenten 15897 meldingen geregistreerd (zie Tabel 1). Daarvan kwamen 10667 meldingen van ingezetenen van de gemeenten en 5230 van niet-ingezetenen van de gemeente. Bij de meldingen van ingezetenen ging het bij 70 procent van de meldingen om een voorval in de eigen gemeente. Dat is 10 procentpunt minder dan in 2013.
Opvallend is dat in 2014 het aantal meldingen van niet-ingezetenen over voorvallen in de gemeente nog meer is toegenomen dan in 2012 en 2013, toen ook reeds een stijging werd geconstateerd. Tussen 2011 en 2013 steeg dit aantal van 859 meldingen naar 1197 in 2013. In 2014 kwamen er 5230 meldingen binnen. Het aandeel niet-ingezetenen maakte met ongeveer een derde ook een veel groter deel uit van het totaal aantal meldingen dan in 2012 en 2013 toen dit aandeel nog op 17 procent lag. In 2011 was dit nog geen 13 procent.
Het totaal aantal meldingen is in 2014 meer dan verdubbeld ten opzichte van dat in 2013.

Tabel 1: Totaal aantal meldingen dat bij gemeenten is geregistreerd, 2011-2014

| Van ingezetenen | | | | Van niet-ingezetenen | Totaal ingezetenen en niet-ingezeten |
|---|---|---|---|---|---|
| Registratiejaar | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Voorval in de gemeente | |
| *Jaar* | *Aantal* | | | | |
| 2014 | 10667 | 7465 | 3202 | 5230 | 15897 |
| 2013 | 6038 | 4802 | 1236 | 1197 | 7235 |
| 2012* | 5594 | 4541 | 1053 | 1181 | 6775 |
| 2011 | 5935 | 4842 | 1093 | 859 | 6794 |

*In 2012 ontbraken de gegevens van 21 gemeenten, waardoor het totaal aantal meldingen van dat jaar niet goed vergelijkbaar is met dat van de overige jaren, toen wel de gegevens van alle gemeenten binnen kwamen

Bij 21 gemeenten (5,2 procent van alle gemeenten) kwam in 2014 geen enkele melding binnen, tegenover 35 in 2013, 22 in 2012 en 48 in 2011. Van

ingezetenen kwamen in 2014 bij 23 gemeenten geen meldingen binnen, tegen 41 in 2013, 34 gemeenten in 2012 en 54 gemeenten in 2011.

Opgemerkt moet worden dat als de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) uit de analyse worden gehouden het totaal aantal meldingen op 7706 zou zijn uitgekomen. Dit betekent dat de stijging voor het grootste deel op conto komt van de vier grote steden.
Net als in voorgaande jaren worden in 2014 relatief de meeste meldingen gedaan in de grote steden. In 2014 heeft ruim de helft van alle meldingen betrekking op de vier grote steden. In tegenstelling tot eerdere jaren is Amsterdam niet langer koploper wat het aantal meldingen betreft. In 2014 is het de gemeente Den Haag, die met 4986 meldingen verantwoordelijk is voor 31 procent van alle meldingen over dat jaar
In de minder stedelijke gebieden is het aandeel meldingen veel lager; van alle meldingen is in 2014 slechts een tiende afkomstig uit weinig en niet-stedelijke gemeenten. Dit is een lager aandeel dan in de twee jaren daarvoor; toen ging het om 17 procent.

### *3.2 Discriminatiegrond*

In 2014 maken meldingen over discriminatie naar ras een nog groter deel uit van de meldingen naar discriminatiegrond dan in voorgaande jaren (Tabel 2).

Tabel 2: Totaal aantal meldingen naar discriminatiegrond, 2011-2014

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* |
| **Discriminatiegrond** | | | | | | | | |
| ras | 12163 | 75,0 | 3346 | 44,6 | 3242 | 45,8 | 3055 | 43,3 |
| leeftijd | 839 | 5,2 | 901 | 12,0 | 814 | 11,5 | 826 | 11,7 |
| geslacht | 540 | 3,3 | 709 | 9,5 | 525 | 7,4 | 597 | 8,5 |
| handicap-chronische ziekte | 502 | 3,1 | 519 | 6,9 | 462 | 6,5 | 467 | 6,6 |
| godsdienst | 450 | 2,8 | 369 | 4,9 | 320 | 4,5 | 364 | 5,2 |
| seksuele gerichtheid | 412 | 2,5 | 509 | 6,8 | 512 | 7,2 | 465 | 6,6 |
| nationaliteit | 324 | 2,0 | 305 | 4,1 | 429 | 6,1 | 265 | 3,8 |
| antisemitisme | 220 | 1,4 | 76 | 1,0 | 69 | 1,0 | 129 | 1,8 |
| politieke gezindheid | 39 | 0,2 | 22 | 0,3 | 17 | 0,2 | 66 | 0,9 |
| levensovertuiging | 32 | 0,2 | 21 | 0,3 | 14 | 0,2 | 22 | 0,3 |
| burgerlijke staat | 27 | 0,2 | 31 | 0,4 | 26 | 0,4 | 31 | 0,4 |
| arbeidscontract | 21 | 0,1 | 18 | 0,2 | 11 | 0,2 | 15 | 0,2 |
| arbeidsduur | 14 | 0,1 | 25 | 0,3 | 8 | 0,1 | 17 | 0,2 |
| overige (niet wettelijke) gronden | 623 | 3,8 | 607 | 8,1 | 555 | 7,8 | 687 | 9,7 |
| onbekend | 19 | 0,1 | 39 | 0,5 | 75 | 1,1 | 54 | 0,8 |
| *Totaal* | *16225* | *100* | *7497* | *100* | *7079* | *100* | *7060* | *100* |

Deze meldingsgrond is in 2014 12163 maal gedaan en betreft driekwart van het totaal aantal gemelde gevallen. In voorgaande jaren varieerde dit aandeel van 43 procent in 2011, 46 procent in 2012 tot 45 procent in 2013.

Alleen voor de ingezetenen van de diverse gemeenten waren er in 2014 7483 meldingen van discriminatie naar ras, die 68 procent uitmaken van het totaal aantal gemelde gevallen (zie tabel 3). In voorgaande jaren ging het nog om iets minder dan helft van de meldingen door ingezetenen. Op afstand volgen meldingen over discriminatie naar leeftijd (627), geslacht (442) en handicap (437). Deze aantallen liggen veel meer in de buurt van de aantallen in 2013, toen het ging om 636 meldingen van discriminatie op basis van leeftijd, 517 op basis van geslacht en 441 op basis van een handicap.
Opvallend is dat discriminatie naar godsdienst in 2014 een relatief grotere plaats innam dan in 2013. Het aantal meldingen van discriminatie op grond van seksuele gerichtheid is in 2014 gezakt naar de zesde plaats. Het jaar daarvoor stond deze discriminatiegrond op de vijfde plaats, in 2012 op de derde en in 2011 op de vierde plaats.
Het aantal meldingen over antisemitisme is toegenomen ten opzichte van alle voorgaande jaren. Mogelijk heeft dit naast een daadwerkelijke stijging in het aantal voorvallen, te maken met de mogelijkheid om binnen LBA-net te rapporteren over antisemitisme als subcategorie. In 2014 ging het om 203 meldingen, wat ongeveer 2 procent beslaat van het totaal aantal meldingen van ingezetenen in de rubriek “Discriminatiegrond”. In de rapportage over 2013 werd verwezen naar een inventarisatie door de MDRA. Daarin kwamen lagere aantallen naar boven. In 2012 ging het om 96 meldingen en in 2013 om 85.
De categorie ‘overige (niet-wettelijke) gronden’ is in 2014 met 5,1 procent wat kleiner dan in voorgaande jaren, maar is nog steeds relatief groot. De minste meldingen vielen wederom onder de categorieën arbeidsduur (11), arbeidscontract (19), politieke gezindheid (34) en levensovertuiging (28).

Zowel binnen als buiten de eigen gemeente gingen meldingen in 2014 het vaakst over ras, gevolgd door leeftijd, geslacht en een handicap of chronische ziekte. Wel is het aandeel meldingen over ras in een andere gemeente met 77,3 procent van de ingezetenen duidelijk hoger dan in de eigen gemeente, waar het om 64,6 procent ging.

Tabel 3: Aantal meldingen van ingezetenen naar discriminatiegrond, 2014

| | Van ingezetenen | | | Van ingezetenen | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente |
| | *Aantal* | | | % | | |
| **Totaal** | 10944 | 7681 | 3263 | 100 | 100 | 100 |
| **Discriminatiegrond** | | | | | | |
| ras | 7483 | 4962 | 2521 | 68,4 | 64,6 | 77,3 |
| leeftijd | 627 | 466 | 161 | 5,7 | 6,1 | 4,9 |
| geslacht | 442 | 342 | 100 | 4,0 | 4,5 | 3,1 |
| handicap-chronische ziekte | 437 | 335 | 102 | 4,0 | 4,4 | 3,1 |
| godsdienst | 408 | 330 | 78 | 3,7 | 4,3 | 2,4 |
| seksuele gerichtheid | 363 | 315 | 48 | 3,3 | 4,1 | 1,5 |
| nationaliteit | 288 | 208 | 80 | 2,6 | 2,7 | 2,5 |
| antisemitisme | 203 | 177 | 26 | 1,9 | 2,3 | 0,8 |
| politieke gezindheid | 34 | 27 | 7 | 0,3 | 0,4 | 0,2 |
| levensovertuiging | 28 | 21 | 7 | 0,3 | 0,3 | 0,2 |
| burgerlijke staat | 25 | 20 | 5 | 0,2 | 0,3 | 0,2 |
| arbeidsduur | 11 | 7 | 4 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| arbeidscontract | 19 | 12 | 7 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| overige (niet wettelijke) gronden | 560 | 449 | 111 | 5,1 | 5,8 | 3,4 |
| onbekend | 16 | 10 | 6 | 0,1 | 0,1 | 0,2 |

Het aandeel meldingen over ras was weliswaar weer, net als in de voorgaande jaren, zowel in de steden, als de minder stedelijke gemeenten en het platteland de meest genoemde discriminatiegrond, toch is het aandeel in de zeer sterk stedelijke gebieden[3] aanmerkelijk hoger dan in de minder stedelijke gebieden. Waar het in de zeer sterk verstedelijkte gebieden om 77,4 procent van de meldingen gaat, ligt dit in de sterk en matig stedelijke gebieden op ongeveer 65 procent, in de weinig stedelijk gebieden op bijna de helft en op het platteland op 46 procent. Dit verschil naar stedelijkheid is groter dan in voorgaande jaren. In minder stedelijke gebieden was het aandeel meldingen over discriminatie naar handicap en nationaliteit naar verhouding groot. Ook klachten over discriminatie naar leeftijd en seksuele gerichtheid komen relatief vaker voor in de minder en niet stedelijke gebieden. Dit patroon wijkt niet af van de voorgaande jaren.

### *3.3 Maatschappelijk terrein*

Voor het eerst sinds de start van de verplichte registratie van meldingen van discriminatie vormden uitingen van discriminatie in de publieke of politieke opinie het belangrijkste maatschappelijke terrein. Het ging in 2014 om 9618 meldingen, die in totaal 60 procent van alle meldingen besloegen. In 2011

[3] Zeer sterk stedelijk: >=2500 omgevingsadressen/km2
Sterk stedelijk: 1500 tot 2500 omgevingsadressen/km2
Matig stedelijk: 1000 tot 1500 omgevingsadressen/km2
Weinig stedelijk: 500 tot 1000 omgevingsadressen/km2
Niet stedelijk: <500 omgevingsadressen/km2

ging het om ongeveer 4 procent, in 2012 om 10 procent en in 2013 om ruim 8 procent van de meldingen.

Tabel 4: Totaal aantal meldingen naar maatschappelijk terrein, 2011-2014

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* |
| **Maatschappelijk terrein** | | | | | | | | |
| Publieke/politieke opinie | 9618 | 60,1 | 605 | 8,4 | 678 | 9,9 | 263 | 3,9 |
| Arbeidsmarkt | 2042 | 12,8 | 2132 | 29,5 | 1956 | 28,6 | 2106 | 31,0 |
| Commerciële dienstverlening | 677 | 4,2 | 544 | 7,5 | 517 | 7,6 | 517 | 7,6 |
| Openbare ruimte/publiek domein | 629 | 3,9 | 559 | 7,7 | 687 | 10,1 | 715 | 10,5 |
| Collectieve voorzieningen | 636 | 4,0 | 619 | 8,6 | 575 | 8,4 | 583 | 8,6 |
| Buurt/wijk | 629 | 3,9 | 745 | 10,3 | 617 | 9,0 | 654 | 9,6 |
| Onderwijs | 373 | 2,3 | 360 | 5,0 | 321 | 4,7 | 368 | 5,4 |
| Horeca/amusement | 325 | 2,0 | 357 | 4,9 | 414 | 6,1 | 534 | 7,9 |
| Politie/OM/Vreemdelingendienst | 280 | 1,7 | 271 | 3,8 | 286 | 4,2 | 370 | 5,4 |
| Media en reclame | 229 | 1,4 | 467 | 6,5 | 159 | 2,3 | 123 | 1,8 |
| Sport/recreatie | 155 | 1,0 | 155 | 2,1 | 177 | 2,6 | 134 | 2,0 |
| Huisvesting | 139 | 0,9 | 155 | 2,1 | 168 | 2,5 | 177 | 2,6 |
| Privésfeer | 98 | 0,6 | 128 | 1,8 | 122 | 1,8 | 108 | 1,6 |
| Overig | 170 | 1,1 | 114 | 1,6 | 134 | 2,0 | 125 | 1,8 |
| Onbekend/n.v.t. | 6 | 0,0 | 14 | 0,2 | 17 | 0,2 | 23 | 0,3 |
| *Totaal* | *16006* | *100* | *7225* | *100* | *6828* | *100* | *6800* | *100* |

Ook apart voor ingezeten geldt dat in 2014 discriminatie op gebied van de publieke of politieke opinie het belangrijkste maatschappelijke terrein besloeg. In 2012 en 2013 was het aantal meldingen op dit terrein al gestegen van plek 9 in de lijst naar de tweede en derde plaats in 2012 en 2013. In 2014 ging bijna de helft van de meldingen (5279) hierover, tegenover een tiende van de meldingen (584) in 2013. Deze meldingen zijn voor een groot deel geregistreerd in Amsterdam. Wanneer deze gemeente buiten de analyse wordt gelaten komt dit terrein met 3991 meldingen van ingezetenen echter nog steeds op de eerste plaats uit. Ook in de andere drie grote steden (Rotterdam, Den Haag, Utrecht) is het aantal meldingen op dit maatschappelijk terrein opmerkelijk hoog. In Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht samen ging het om 2382 meldingen op gebied van publieke- en politieke opinie.

Tabel 5: Aantal meldingen van ingezetenen naar maatschappelijk terrein, 2014

| | Van ingezetenen | | | Van ingezetenen | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente |
| | *Aantal* | | | % | | |
| **Totaal** | 10793 | 7596 | 3197 | 100 | 100 | 100 |
| **Maatschappelijk terrein** | | | | | | |
| Publieke/politieke opinie | 5279 | 3101 | 2178 | 48,9 | 40,8 | 68,1 |
| Arbeidsmarkt | 1612 | 1214 | 398 | 14,9 | 16,0 | 12,4 |
| Commerciële dienstverl. | 621 | 455 | 166 | 5,8 | 6,0 | 5,2 |
| Buurt/wijk | 585 | 573 | 12 | 5,4 | 7,5 | 0,4 |
| Collectieve voorzieningen | 581 | 480 | 101 | 5,4 | 6,3 | 3,2 |
| Openbare ruimte/publiek domein | 539 | 479 | 60 | 5,0 | 6,3 | 1,9 |
| Onderwijs | 334 | 277 | 57 | 3,1 | 3,6 | 1,8 |
| Horeca/amusement | 264 | 207 | 57 | 2,4 | 2,7 | 1,8 |
| Politie/OM/ Vreemdelingendienst | 246 | 213 | 33 | 2,3 | 2,8 | 1,0 |
| Media en reclame | 221 | 157 | 64 | 2,0 | 2,1 | 2,0 |
| Sport/recreatie | 134 | 105 | 29 | 1,2 | 1,4 | 0,9 |
| Huisvesting | 125 | 114 | 11 | 1,2 | 1,5 | 0,3 |
| Privésfeer | 90 | 87 | 3 | 0,8 | 1,1 | 0,1 |
| Overig | 156 | 129 | 27 | 1,4 | 1,7 | 0,8 |
| Onbekend/n.v.t. | 6 | 5 | 1 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |

Net als in voorgaande jaren gingen nog steeds veel meldingen over discriminatie op de arbeidsmarkt. Hierover zijn in 2014 1612 meldingen van ingezetenen geregistreerd; in 2013 ging het om 1550 meldingen, in 2012 om 1450 en in 2011 waren dat er nog 1725. Daarnaast gingen ook dit rapportagejaar relatief veel meldingen over de commerciële dienstverlening (621), problemen in de wijk of buurt (585) en discriminatie door instanties die onder de noemer 'collectieve voorzieningen' vallen (581). Ook discriminatie in de openbare ruimte werd vaak gemeld (539). In tegenstelling tot voorgaande jaren waren er in 2014 relatief veel meldingen over discriminatie op gebied van onderwijs (334) en ook op gebied van horeca amusement (264) en Politie/OM/Vreemdelingendienst (246) kwamen er relatief veel meldingen binnen in 2014. Meldingen op gebied van media en reclame kwamen in 2014 minder voor dan in 2013. Waar het in 2014 om 221 meldingen en een tiende plaats in de lijst ging, stond deze post in 2013 met 441 meldingen op de zevende plaats. In 2011 en 2012 stond dit terrein met respectievelijk 120 en 144 meldingen op de elfde plaats. Net als in 2011 en 2012 maakten meldingen over discriminatie op gebied van huisvesting, tijdens sport en recreatie en in de privésfeer een veel kleiner deel uit van het totaal.

Meldingen over discriminatie op gebied van de publieke of politieke opinie werden weliswaar zowel binnen als buiten de eigen woongemeente het vaakst gedaan, maar vonden met 68,1 procent toch relatief veel vaker plaats in een andere gemeente dan in de eigen woongemeente, waar het om 40,8 procent ging. In 2013 gingen meldingen op dit gebied met 23,3 procent ook meer over een andere gemeente dan over de eigen woongemeente (9,7 procent). Meldingen over discriminatie op de arbeidsmarkt kwamen in tegenstelling tot

voorgaande jaren in 2014 meer voor binnen de eigen woongemeente dan in een andere gemeente. Ging het in 2013 nog om respectievelijk 24,7 en procent 29,4, in 2014 lagen deze percentages achtereenvolgens op 16,0 en 12,4 procent. Meldingen over discriminatie in de wijk of buurt gingen, geheel volgens de verwachting, nog steeds bijna uitsluitend over de eigen gemeente (7,5 procent) en maar weinig over een andere gemeente (0,4 procent). Ook voorvallen van discriminatie in de openbare ruimte kwamen naar verhouding minder vaak voor bij de meldingen over een andere gemeente. Dit beeld komt weer overeen met dat in voorgaande jaren.

Door inwoners van de zeer sterk verstedelijkte gebieden werden aanmerkelijk meer meldingen gedaan over discriminatie op het gebied van publieke of politieke opinie. In zeer sterk verstedelijkte gemeenten was dit aandeel 60,4 procent, tegenover 24,0 procent in de niet stedelijke gemeenten. In de zeer sterk stedelijke gemeenten komt discriminatie op gebied van de arbeidsmarkt met 11,3 wat minder voor dan in minder verstedelijkte gemeenten, waar dit aandeel zo’n 17 a 18 procent is. In plattelandsgemeenten zijn er, net als in 2013, naar verhouding wat meer meldingen over discriminatie in de buurt of wijk dan in stedelijke gebieden. In de niet stedelijke gemeenten ging het om 10,1 procent, tegenover 3,5 procent in de zeer sterk stedelijke gemeenten.

### *3.4 Aard*

De aard van de klacht verschaft een beter beeld van wat er is voorgevallen. Was er bijvoorbeeld sprake van een omstreden behandeling, geweld of bedreiging?

In 2014 is, net als in 2011 en 2012 een aparte post opgenomen voor “Belediging”. In 2013 ontbrak deze en vielen deze meldingen onder “Vijandige bejegening”. Daaronder vielen destijds 2960 meldingen, welke 38,9 procent uitmaakten van het totaal aantal meldingen. In 2014 vielen 1560 meldingen onder belediging en 9368 onder een vijandige behandeling. Dat is samen twee derde van het totaal aantal meldingen, wat betekent dat er een behoorlijke stijging van dit soort meldingen is geweest sinds 2013.

Tabel 6: Totaal aantal meldingen naar aard van de discriminatie, 2011-2014

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* |
| **Aard van de discriminatiemelding** | | | | | | | | |
| Vijandige bejegening | 9368 | 57,1 | 2960 | 38,9 | 1928 | 27,8 | 1814 | 25,6 |
| Omstreden behandeling | 3976 | 24,2 | 3976 | 52,3 | 3768 | 54,3 | 3809 | 53,8 |
| Belediging | 1560 | 9,5 | - | - | 678 | 9,8 | 965 | 13,6 |
| Geweld | 269 | 1,6 | 330 | 4,3 | 265 | 3,8 | 181 | 2,6 |
| Bedreiging | 181 | 1,1 | 181 | 2,4 | 144 | 2,1 | 121 | 1,7 |
| Overig | 1048 | 6,4 | 137 | 1,8 | 135 | 1,9 | 165 | 2,3 |
| Onbekend | 14 | 0,1 | 16 | 0,2 | 23 | 0,3 | 24 | 0,3 |
| *Totaal* | *16416* | *100* | *7600* | *100* | *6941* | *100* | *7079* | *100* |

Specifiek voor de ingezetenen ging het in 2014 om 4777 meldingen van een vijandige benadering en 1558 meldingen van belediging (Tabel 7). Deze twee categorieën besloegen 57 procent van het totaal. Ook voor ingezetenen heeft er een substantiële toename plaatsgevonden van deze meldingen ten opzichte van 2013.
Een omstreden behandeling kwam in 2014 onder ingezetenen daarentegen relatief aanmerkelijk minder voor dan in de voorgaande jaren. Terwijl het toen ging om ongeveer de helft van de meldingen, lag dit aandeel in 2014 op 30 procent. In absolute zin is het aantal meldingen op deze post overigens toegenomen van 3162 tot 3360.

Bedreigingen en geweld kwamen in 2014 het minst voor met respectievelijk 1,5 en 2,1 procent van de meldingen van ingezetenen (respectievelijk 164 en 228 meldingen). Ook in de eerdere jaren kwamen deze vormen van discriminatie het minst vaak voor.

In tegenstelling tot voorgaande jaren is het aandeel meldingen van een omstreden behandeling in 2014 iets groter onder de voorvallen die in de eigen woongemeente plaatsvonden dan onder de gemelde voorvallen over een andere gemeente. In 2013 was het verschil al lang niet meer zo groot als in 2011 en 2012, maar in 2014 is het aandeel meldingen van een omstreden behandeling in de eigen gemeente 32,5 tegenover 24,7 van de meldingen over een andere gemeente. Een vijandige bejegening komt met 41,2 procent wat minder voor in de eigen gemeente dan in een andere gemeente (47,1), terwijl de post belediging juist met 19,7 procent bijna uitsluitend wordt gemeld in de eigen gemeente. Deze post maakt slechts 0,2 procent uit van de meldingen over een andere gemeente. Ook geweld en bedreiging werden met elk 0,3 procent relatief weinig gemeld over een andere gemeente. Opvallend is ook het hoge aandeel onder de post “overig” in andere gemeenten; 886 klachten vielen onder deze categorie in andere gemeenten tegenover 134 in de eigen gemeente.

Tabel 7*: Aantal meldingen van ingezetenen naar aard van het voorval, 2014*

| | Van ingezetenen | | | Van ingezetenen | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente |
| | *Aantal* | | | % | | |
| **Totaal** | 11121 | 7883 | 3238 | 100 | 100 | 100 |
| **Aard** | | | | | | |
| Vijandige bejegening | 4777 | 3251 | 1526 | 43,0 | 41,2 | 47,1 |
| Omstreden behandeling | 3360 | 2560 | 800 | 30,2 | 32,5 | 24,7 |
| Belediging | 1558 | 1552 | 6 | 14,0 | 19,7 | 0,2 |
| Geweld | 228 | 217 | 11 | 2,1 | 2,8 | 0,3 |
| Bedreiging | 164 | 155 | 9 | 1,5 | 2,0 | 0,3 |
| Overig | 1020 | 134 | 886 | 9,2 | 1,7 | 27,4 |
| Onbekend | 14 | 14 | 0 | 0,1 | 0,2 | 0,0 |

Een omstreden behandeling komt in 2014 in tegenstelling tot voorgaande jaren relatief veel vaker voor in de niet stedelijke gemeenten dan in de (zeer) sterk stedelijke gemeenten. In de niet stedelijke gemeenten gaat het om 43,4 procent van de meldingen en in zeer sterk stedelijke gemeenten om 22,5 procent. Ook voor een vijandige benadering blijkt dat deze in de niet stedelijke gemeenten met 43,2 procent naar verhouding vaker wordt gemeld dan in de zeer sterk stedelijke gemeenten, waar dat aandeel 30,8 is. Belediging als achtergrond van de melding is vrijwel alleen voorbehouden aan de zeer sterk stedelijke gemeenten.

### *3.5 Klachtbehandeling*

Naast een beschrijving van de gemelde vorm van discriminatie, is ook vastgelegd hoe de klacht door de gemeente afgehandeld is. Zoals al eerder opgemerkt kunnen er bij klachtbehandeling meerdere manieren van afhandeling hebben plaatsgevonden.
Net als in 2013 werd advies of informatie in 2014 het meeste geboden als klachtbehandeling. Echter, zowel absoluut als relatief kwam deze wijze van afhandeling meer voor in 2014 dan in 2013. In 2014 ging het om 12029 meldingen die 56,3 procent van alle meldingen besloegen, tegenover 3518 meldingen en een aandeel van 37,2 procent in 2013.

Tabel 8: Totaal aantal meldingen naar klachtbehandeling, 2011-2014

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* | *Aantal* | *%* |
| **Klachtbehandeling** | | | | | | | | |
| Advies/informatie | 12029 | 56,3 | 3518 | 37,2 | 2928 | 30,5 | 3533 | 35,5 |
| Registratie | 4262 | 19,9 | 3156 | 33,4 | 3563 | 37,1 | 3604 | 36,2 |
| Bijstaan in procedure | 1673 | 7,8 | 955 | 10,1 | 1146 | 11,9 | 1047 | 10,5 |
| Doorverwijzing | 755 | 3,5 | 422 | 4,5 | 318 | 3,3 | 303 | 3,0 |
| Bemiddeling | 512 | 2,4 | 299 | 3,2 | 386 | 4,0 | 448 | 4,5 |
| Beïnvloeding beleid | 455 | 2,1 | 508 | 5,4 | 381 | 4,0 | 303 | 3,0 |
| Eigen onderzoek ADV | 415 | 1,9 | 428 | 4,5 | 298 | 3,1 | 284 | 2,9 |
| Onderwijs | 54 | 0,3 | - | - | - | - | - | - |
| Overig | 1205 | 5,6 | 172 | 1,8 | 228 | 2,4 | 422 | 4,2 |
| Onbekend | 10 | 0,0 | - | - | 361 | 3,8 | - | - |
| *Totaal* | *21370* | *100* | *9458* | *100* | *9609* | *100,0* | *9944* | *100* |

Bij ingezetenen is ook een stijging van dit soort klachtafhandeling te zien; ging het in 2013 nog om 2887 meldingen, in 2014 is dit gestegen naar 7121 meldingen. In 2014 maakte deze afhandeling 45,9 procent uit van het totaal, tegenover 38 procent in het jaar daarvoor. 'Registratie'[4] stond bij ingezetenen net als in 2013 op de tweede plaats (3680 keer), maar relatief kwam deze manier van afhandeling met 23,7 procent minder voor dan in 2013, toen het ging om 31,6 procent. Verder werden ingezetenen die een klacht meldden vaak bijgestaan in een vervolgprocedure (bij ongeveer een tiende van de

[4] Volgens het formulier betekent de werkwijze 'registratie' dat de klachtbehandeling heeft bestaan uit het registreren van de klacht of melding en uit het geven van een korte reactie (telefonisch of per e-mail).

meldingen). Dit aandeel is een fractie hoger dan in voorgaande jaren. Minder vaak werd (ook) doorverwezen (4,7 procent), bemiddeld (2,8 procent), deed de anti-discriminatievoorziening eigen onderzoek (2,5 procent) of werd de melding gebruikt om het  beleid te beïnvloeden (2,0 procent). Dit was in de jaren daarvoor ook al het geval. Opvallend is dit jaar het hoge aandeel klachtbehandelingen onder de post "overig".  Daarbij ging het in 2014 met 1187 afhandelingen om bijna 8 procent van alle afhandelingen van meldingen van ingezetenen. In 2011 ging het om 372 (4,3 procent), in 2012 195 (2,5 procent) en in 2013 werden 154 (2,0 procent) klachten onder deze rest-post geregistreerd.

*Tabel 9:* Aantal meldingen naar klachtbehandeling, 2014

| | Van ingezetenen | | | Van ingezetenen | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Totaal | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente |
| | *Aantal* | | | % | | |
| **Totaal** | 15508 | 11339 | 4169 | 100 | 100 | 100 |
| **Klachtbehandeling** | | | | | | |
| Advies/informatie | 7121 | 5130 | 1991 | 45,9 | 45,2 | 47,8 |
| Registratie | 3680 | 2989 | 691 | 23,7 | 26,4 | 16,6 |
| Bijstaan in procedure | 1593 | 1461 | 132 | 10,3 | 12,9 | 3,2 |
| Doorverwijzing | 722 | 510 | 212 | 4,7 | 4,5 | 5,1 |
| Bemiddeling | 440 | 331 | 109 | 2,8 | 2,9 | 2,6 |
| Eigen onderzoek ADV | 393 | 292 | 101 | 2,5 | 2,6 | 2,4 |
| Beïnvloeding beleid | 314 | 233 | 81 | 2,0 | 2,1 | 1,9 |
| Onderwijs | 53 | 8 | 45 | 0,3 | 0,1 | 1,1 |
| Onbekend | 5 | 3 | 2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Overig | 1187 | 382 | 805 | 7,7 | 3,4 | 19,3 |

Net als in 2013 worden in 2014 meldingen van ingezetenen over voorvallen in een andere gemeente minder afgehandeld door registratie en het geven van een korte reactie (16,6 procent) ten opzichte van de meldingen over de eigen gemeente (26,4 procent). Hoewel in voorgaande jaren bij meldingen over een andere gemeente duidelijk vaker advies of informatie werd gegeven dan bij meldingen over de eigen gemeente, is dat in 2014 niet het geval. Bij een voorval binnen de eigen gemeente ging het bij 45,2 procent om advies en informatie en bij een melding over een andere gemeente was dit met 47,8 maar iets hoger. Net als in de eerdere jaren werden ingezetenen bij meldingen over de eigen gemeente duidelijk vaker bijgestaan in de procedure (12,9 procent van alle klachtbehandelingen), dan bij meldingen over een andere gemeente (3,2 procent van het totaal).

# 4 Conclusies

Dit rapport gaat over de meldingen van discriminatie zoals die in 2014 zijn geregistreerd bij de gemeentelijke anti-discriminatievoorzieningen. In totaal zijn er 10667 meldingen door ingezetenen gedaan. Dit zijn er beduidend meer dan in alle voorgaande jaren. Noemenswaardig is ook de aanzienlijke stijging

van het aantal meldingen van niet-ingezetenen. Ongeveer een derde van de meldingen kwam daar vandaan. Ten opzichte van 2012 en 2013 is dit aandeel ongeveer verdubbeld.

Net als in voorgaande jaren gingen in 2014 de meeste meldingen over discriminatie naar ras. Dit aandeel is wel aanzienlijk gestegen ten opzichte van eerdere jaren. Het ging nu om ruim twee derde van alle meldingen van ingezetenen, terwijl dit in de jaren daarvoor om minder dan de helft ging. Het maatschappelijk terrein waar de meeste meldingen over gingen was dit jaar "publieke of politieke opinie" en niet langer de arbeidsmarkt. Meldingen op gebied van media en reclame kwamen in 2014 minder voor dan in 2013. De aard van de melding betrof in 2014 voor het grootste deel een vijandige benadering. Een omstreden behandeling is daarmee gezakt van de eerste naar de tweede plaats in de lijst. Wat de afhandeling van de klachten betreft, werd weliswaar net als in voorgaande jaren, het meeste advies en informatie gegeven. Echter, deze wijze van klachtbehandeling kwam zowel absoluut als relatief meer voor dan in 2013.
Concluderend kan gesteld worden dat de meldingen in het jaar 2014 een zeer grote groei laten zien van het aantal meldingen met als discriminatiegrond ras en het domein publieke/politieke opinie. Deze meldingen over ras en op gebied van publieke en politieke opinie werden vooral in de (groot) stedelijke gemeenten gedaan. In de plattelandsgemeenten vonden net als in de voorgaande jaren duidelijk meer discriminatiemeldingen plaats over de buurt of wijk dan in de stedelijke gebieden.

Al met al wijken de bevindingen op een aantal punten noemenswaardig af van die van eerdere jaren. Toch is er op andere punten nog steeds sprake van consistentie over de jaren heen. Dit geldt onder meer voor het aantal meldingen op gebied van leeftijd, geslacht en handicap. Ook het absolute aantal meldingen op het terrein van de arbeidsmarkt strookt met dat van 2013. Tot slot, advies en informatie is nog steeds de meest gehanteerde manier van klachtafhandeling. Er is al met al nog steeds sprake van continuïteit in de gegevens over de jaren heen. De meldingen zijn in 2014 op dezelfde wijze geregistreerd als de jaren daarvoor, wat betekent dat uitspraken over de totalen (onder voorwaarde dat de respons 100 procent was) alsmede ontwikkelingen in het relatieve aandeel van de meldingen per rubriek mogelijk zijn.

Een belangrijk punt van aandacht waar bij de interpretatie rekening moet worden gehouden is dat niet alle gemeenten het onderscheid maken tussen meldingen over de eigen en een andere gemeente. Als het daarbij om grote gemeenten gaat, zoals in dit geval de gemeente Amsterdam, betekent dit een vertekening van de resultaten. Om de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren te waarborgen zou een kanttekening hierover bij de beschrijving van de resultaten en voor de totalen een analyse met en zonder Amsterdam, voldoende kunnen zijn. Als het probleem structureler opgelost zou gaan worden, bijvoorbeeld door erop toe te zien dat alle gemeenten het onderscheid op dezelfde manier maken, is het zaak om daar bij een vergelijking over de jaren rekening mee te houden.

Een laatste kanttekening bij de huidige gegevens betreft de interpretatie van de resultaten door verschillen tussen ADV's in de wijze van registreren en verschillen tussen gemeenten in de wijze van invullen van de rapportageformulieren. Over 2014 is er op dat punt een duidelijke verbetering ten aanzien van voorgaande jaren; voor de ADV's die met LBA-net werken is

het gemakkelijker om informatie over subcategorieën zoals antisemitisme naar boven te halen. Dit leidt tot een verbeterde rapportage over bepaalde subcategorieën. Verder heeft ook de invoer en controle van de rapportageformulieren door het ministerie van BZK geleid tot meer uniformiteit in de rapportage ten opzichte van voorgaande jaren. De foutgevoeligheid is in deze fase van de rapportage verminderd en de kwaliteit van de rapportage van de gegevens op geaggregeerd niveau verbeterd.

## Referenties

Andriessen, I. & H. Fernee (2012) Meldingen van discriminatie in Nederland. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

CBS (2013) Registratie discriminatieklachten 2011. Methode en uitkomsten, Den Haag/Heerlen, CBS.

CBS (2013) Registratie discriminatieklachten 2012. Methode en uitkomsten, Den Haag/Heerlen, CBS.

Coumans, M. (2014) Registratie discriminatieklachten 2013. Methode en uitkomsten, Den Haag/Heerlen, CBS.

Koninkrijk der Nederlanden. Staatscourant Nr. 17434 (2010) Regeling van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 november 2010, nr. 2010-0000711007, tot wijziging van de Regeling registratieformulier antidiscriminatievoorzieningen.

# Bijlage: Overzichtstabel

Tabel: Aantal meldingen van ingezetenen en niet-ingezetenen naar discriminatiegrond, maatschappelijk terrein, aard en klachtbehandeling, 2014

| | Van ingezetenen | | | Van niet-ingezetenen | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| | Voorval in de gemeente | Voorval in andere gemeente | Totaal | Voorval in de gemeente | |
| | *Aantal* | | | | |
| **Totaal** | 7465 | 3202 | 10667 | 5230 | 15897 |
| **Discriminatiegrond** | | | | | |
| ras | 4962 | 2521 | 7483 | 4680 | 12163 |
| antisemitisme | 177 | 26 | 203 | 17 | 220 |
| nationaliteit | 208 | 80 | 288 | 36 | 324 |
| handicap-chronische ziekte | 335 | 102 | 437 | 65 | 502 |
| leeftijd | 466 | 161 | 627 | 212 | 839 |
| seksuele gerichtheid | 315 | 48 | 363 | 49 | 412 |
| geslacht | 342 | 100 | 442 | 98 | 540 |
| arbeidsduur | 7 | 4 | 11 | 3 | 14 |
| arbeidscontract | 12 | 7 | 19 | 2 | 21 |
| burgerlijke staat | 20 | 5 | 25 | 2 | 27 |
| godsdienst | 330 | 78 | 408 | 42 | 450 |
| levensovertuiging | 21 | 7 | 28 | 4 | 32 |
| politieke gezindheid | 27 | 7 | 34 | 5 | 39 |
| overige (niet wettelijke) gronden | 449 | 111 | 560 | 63 | 623 |
| onbekend | 10 | 6 | 16 | 3 | 19 |
| *Totaal* | *7681* | *3263* | *10944* | *5281* | *16225* |
| **Maatschappelijk terrein** | | | | | |
| Arbeidsmarkt | 1214 | 398 | 1612 | 430 | 2042 |
| Buurt/wijk | 573 | 12 | 585 | 44 | 629 |
| Collectieve voorzieningen | 480 | 101 | 581 | 55 | 636 |
| Commerciële dienstverlening | 455 | 166 | 621 | 56 | 677 |
| Horeca/amusement | 207 | 57 | 264 | 61 | 325 |
| Huisvesting | 114 | 11 | 125 | 14 | 139 |
| Media en reclame | 157 | 64 | 221 | 8 | 229 |
| Onderwijs | 277 | 57 | 334 | 39 | 373 |
| Politie/OM/Vreemdelingendienst | 213 | 33 | 246 | 34 | 280 |
| Privésfeer | 87 | 3 | 90 | 8 | 98 |
| Publieke/politieke opinie | 3101 | 2178 | 5279 | 4339 | 9618 |
| Sport/recreatie | 105 | 29 | 134 | 21 | 155 |
| Openbare ruimte/publiek domein | 479 | 60 | 539 | 90 | 629 |
| Overig | 129 | 27 | 156 | 14 | 170 |
| Onbekend/n.v.t. | 5 | 1 | 6 | 0 | 6 |
| *Totaal* | *7596* | *3197* | *10793* | *5213* | *16006* |
| **Aard** | | | | | |
| Omstreden behandeling | 2560 | 800 | 3360 | 616 | 3976 |
| Vijandige bejegening | 1552 | 6 | 1558 | 2 | 1560 |
| Belediging | 3251 | 1526 | 4777 | 4591 | 9368 |
| Geweld | 217 | 11 | 228 | 41 | 269 |
| Bedreiging | 155 | 9 | 164 | 17 | 181 |
| Overig | 134 | 886 | 1020 | 28 | 1048 |
| Onbekend | 14 | 0 | 14 | 0 | 14 |
| *Totaal* | *7883* | *3238* | *11121* | *5295* | *16416* |
| **Klachtbehandeling** | | | | | |
| Registratie | 2989 | 691 | 3680 | 582 | 4262 |
| Advies/informatie | 5130 | 1991 | 7121 | 4908 | 12029 |
| Beïnvloeding beleid | 233 | 81 | 314 | 141 | 455 |
| Bemiddeling | 331 | 109 | 440 | 72 | 512 |
| Bijstaan in procedure | 1461 | 132 | 1593 | 80 | 1673 |
| Doorverwijzing | 510 | 212 | 722 | 33 | 755 |
| Eigen onderzoek ADV | 292 | 101 | 393 | 22 | 415 |
| Onderwijs | 8 | 45 | 53 | 1 | 54 |
| Overig | 382 | 805 | 1187 | 18 | 1205 |
| Onbekend | 3 | 2 | 5 | 5 | 10 |
| *Totaal* | *11339* | *4169* | *15508* | *5862* | *21370* |